

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai evaluasi kinerja vendor distribusi pada PT XYZ menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) berbasis *Vendor Performance Indicator* (VPI), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja vendor distribusi yang saat ini diterapkan oleh PT XYZ masih dilakukan secara subjektif dan belum memiliki pembobotan kriteria yang jelas, sehingga belum sepenuhnya dapat dijadikan landasan bagi pengambilan keputusan strategis perusahaan. Kondisi tersebut berdampak nyata pada operasional distribusi, di mana keterlambatan pengiriman sempat mencapai puncaknya sebesar 15,01% pada bulan Juli, bertepatan dengan bulan yang sama tercatatnya volume keluhan pelanggan tertinggi sebesar 14,64%. Selain itu, waktu respons vendor juga masih jauh dari standar yang ditetapkan perusahaan, yakni berkisar antara 24 hingga 48 jam, padahal standar internal PT XYZ hanya menetapkan 4 hingga 6 jam untuk respons awal. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa sistem evaluasi yang berjalan selama ini belum mampu mendeteksi maupun mengantisipasi permasalahan kinerja vendor secara dini, sehingga berdampak pada terganggunya kelancaran proses distribusi secara keseluruhan.
2. Untuk mengatasi kelemahan tersebut, penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) berbasis *Vendor Performance Indicator* (VPI)

terbukti mampu menghasilkan sistem evaluasi kinerja vendor yang lebih objektif, terstruktur, dan terukur. Berdasarkan hasil pembobotan kriteria level 1, *Delivery* menjadi kriteria yang paling berpengaruh dengan bobot 0,29, diikuti oleh *Quality* dan *Cost* yang masing-masing memperoleh bobot 0,20, kemudian *Flexibility* sebesar 0,18, dan *Responsibility* sebesar 0,11. Pada level subkriteria, ketepatan waktu pengiriman tampil paling dominan dalam kriteria *Delivery* dengan bobot 0,86, akurasi pengiriman barang paling dominan dalam kriteria *Quality* dengan bobot 0,67, kemampuan mengatur volume pengiriman paling dominan dalam kriteria *Flexibility* dengan bobot 0,78, serta kemudahan komunikasi dengan vendor paling dominan dalam kriteria *Responsibility* dengan bobot 0,71. Dari hasil perankingan akhir, Vendor A menempati peringkat pertama dengan bobot tertinggi sebesar 1,80, disusul Vendor B dengan bobot 1,69, dan Vendor C dengan bobot 1,52. Hasil ini menegaskan bahwa metode AHP mampu memberikan gambaran kinerja vendor secara lebih objektif dan terukur, sehingga Vendor A dapat dijadikan mitra prioritas dalam kemitraan distribusi jangka panjang, sementara Vendor C masih memerlukan pembinaan lebih lanjut, khususnya pada aspek ketepatan waktu pengiriman dan penanganan keluhan pelanggan.

5.2 Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang diharapkan dari hasil penelitian dan temuan yang telah disampaikan oleh peneliti:

1. Berdasarkan temuan bahwa sistem evaluasi kinerja vendor yang diterapkan PT XYZ saat ini masih bersifat subjektif dan belum didukung oleh

pembobotan kriteria yang terstruktur sebagaimana tercermin dari tingkat keterlambatan pengiriman yang mencapai 15,01% pada bulan Juli, tingginya volume keluhan pelanggan sebesar 14,64% pada periode yang sama, serta waktu respons vendor yang berkisar antara 24 hingga 48 jam, jauh melampaui standar internal perusahaan sebesar 4 hingga 6 jam maka disarankan agar PT XYZ segera mengimplementasikan sistem evaluasi kinerja vendor berbasis metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan mengacu pada lima kriteria utama, yaitu *Quality*, *Cost*, *Delivery*, *Flexibility*, dan *Responsiveness*. Evaluasi tersebut hendaknya dilaksanakan secara periodik, minimal setiap satu semester, dan melibatkan tim evaluasi lintas fungsi yang terdiri atas perwakilan Departemen Procurement dan QHSE, guna memastikan hasil penilaian bersifat objektif, komprehensif, dan mampu mengidentifikasi permasalahan kinerja vendor secara dini sebelum berdampak signifikan terhadap kelancaran distribusi.

2. Mengingat kriteria *Delivery* memperoleh bobot tertinggi dalam struktur hierarki AHP (0,29) dengan subkriteria ketepatan waktu pengiriman sebagai faktor paling dominan (0,86), serta hasil perankingan akhir yang menempatkan Vendor C pada posisi terendah (bobot 1,52), maka PT XYZ disarankan untuk menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang lebih ketat terkait ketepatan waktu pengiriman, termasuk mempersempit batas toleransi *response time* vendor dari kondisi saat ini (24–48 jam) menjadi maksimal 4–6 jam sesuai standar internal perusahaan. Di samping itu, perusahaan perlu memberikan pembinaan dan pendampingan yang terstruktur kepada Vendor C, khususnya pada aspek ketepatan waktu

pengiriman dan kondisi barang saat diterima, sementara Vendor A yang memperoleh bobot tertinggi (1,80) dapat dipertimbangkan sebagai mitra prioritas dalam kemitraan distribusi jangka panjang.